Commission des transports du Québec

Rapport annuel de gestion **2008-2009**

Québec

Commission des transports du Québec

Rapport annuel de gestion **2008-2009**

Table des matières

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE 3

LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION 6

Notre mission 6
Notre vision 6
Nos valeurs 7
Les membres de la Commission 8
L'organigramme 9

LES RESSOURCES 10

Les ressources humaines 10
Les ressources financières 12
Les ressources informationnelles 13

LES ACTIVITÉS 14

Les divers secteurs de transport 14
Les activités de régulation 19
La concertation avec les partenaires 21

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 22

Les mesures de la satisfaction de la clientèle 22
Les services offerts 22
Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens 23

LES RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 28

Le sommaire 28
Les résultats détaillés 29
La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique 42

L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 43

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES 48

Table des matières

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE 3

LA PRÉSENTATION DE LA COMMISSION 6
- Notre mission 6
- Notre vision 6
- Nos valeurs 7
- Les membres de la Commission 8
- L'organigramme 9

LES RESSOURCES 10
- Les ressources humaines 10
- Les ressources financières 12
- Les ressources informationnelles 13

LES ACTIVITÉS 14
- Les divers secteurs de transport 14
- Les activités de régulation 19
- La concertation avec les partenaires 21

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 22
- Les mesures de la satisfaction de la clientèle 22
- Les services offerts 22
- Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens 23

LES RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 28
- Le sommaire 28
- Les résultats détaillés 29
- La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique 42

L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 43

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES 48

ANNEXE I - LES LOIS ET RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION 49

ANNEXE II - LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC 50

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2008-2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Transports,

JULIE BOULET
Québec, juin 2009

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Mauricie

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2008-2009.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

LISE LAMBERT
Québec, juin 2009

Le message de la présidente

Contexte

Les deux dernières années ont été caractérisées par une amélioration marquée du bilan routier, fruit des efforts consentis par un grand nombre d'intervenants depuis 2007, l'Année de la sécurité routière. Toutefois, dans la conjoncture économique actuelle où les transporteurs doivent rationaliser leurs dépenses, la Commission doit rester vigilante afin d'éviter que de tels ajustements ne se fassent au détriment de la sécurité routière.

Le transport constitue une priorité pour le gouvernement, qui accentue ses actions afin de promouvoir le transport collectif et de mettre en place des mesures contribuant au développement durable. L'obligation faite aux transporteurs d'activer les limiteurs de vitesse de leurs véhicules pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre en est un exemple concret. La Commission adhère totalement à ces priorités, liées à sa mission.

Par ailleurs, la Commission atteint la majorité des objectifs prévus à sa planification stratégique, dont c'était la dernière année. Nous sommes fiers de ces résultats, obtenus dans un contexte où nos responsabilités se sont accrues à l'égard des conducteurs de véhicules lourds et malgré une réduction graduelle de nos ressources humaines.

Bilan des activités

La Commission est un organisme de régulation responsable de l'encadrement de plusieurs secteurs de l'industrie du transport. Par ses fonctions régulatrices, elle voit à l'application de réglementations diverses, visant des clientèles variées. Dans un contexte en perpétuelle évolution, elle a rempli ses rôles avec efficacité et diligence, en faisant preuve de flexibilité et d'innovation.

La Commission continue d'innover en diffusant sur Internet le texte des permis de transport.

La Commission a mis en ligne les dossiers et les permis des transporteurs, ce qui constitue une innovation appréciée par ceux-ci. Grâce à l'amélioration constante du site Internet, la clientèle dispose de plus en plus de services électroniques, tout en conservant la possibilité de choisir le mode de communication qui lui convient. Ces efforts, ainsi que le fait que la Commission continue de rendre en temps opportun les services demandés, se traduisent par un niveau de satisfaction exceptionnel de la clientèle, à 96 % selon un récent sondage.

Dans le domaine de la sécurité routière, la Commission a accentué ses interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds, alors qu'elle en a sensibilisé plus de 800 à l'importance d'adopter un comportement sécuritaire. Elle a aussi rendu ses premières décisions concernant cette nouvelle clientèle. Par une panoplie de moyens, allant de la sensibilisation jusqu'aux mesures correctives, elle poursuit aussi ses interventions et ses actions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

La Commission est très active dans le domaine du transport de personnes. Elle a réalisé une importante étude sur le transport par taxi à Montréal afin de savoir dans quelle mesure les permis qu'elle a émis ont contribué à satisfaire les besoins en transport des personnes en fauteuil roulant. Elle a révisé la tarification des services de transport par taxi pour tenir compte de la hausse des coûts d'exploitation dans ce secteur. Elle a finalement codifié les permis de transport par autobus nolisé et par abonnement, ce qui a rendu possible la diffusion, par Internet, de l'information sur les services offerts par chaque transporteur.

Afin d'assumer efficacement ses responsabilités, la Commission est à l'affût des préoccupations de ses partenaires publics et privés. C'est pourquoi elle participe à diverses tables de concertation telles la Table québécoise de sécurité routière et la Table gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds.

Finalement, la Commission a rendu public son plan d'action en matière de développement durable. Dans la réalisation de ses divers mandats, dans sa prestation de services ou dans son organisation interne, la Commission met déjà en application plusieurs principes de développement durable, notamment en matière de santé, d'accès au savoir et de prévention.

Perspectives

La Commission rendra officielle sa nouvelle planification stratégique, qui guidera ses interventions pour les trois prochaines années. Elle élaborera de nouvelles façons de faire afin de donner suite aux changements législatifs prévus. Elle sera ainsi appelée à mettre en œuvre les ajustements apportés à la Loi concernant les services de transport par taxi, qui prévoient pour elle plusieurs nouveaux rôles importants.

Afin d'être à la fine pointe en matière de régulation, la Commission désire baser ses décisions sur des études lui permettant d'avoir une vision globale, tenant compte de l'ensemble des besoins et des préoccupations exprimés par les intervenants du milieu. Elle réalisera, dès cette année, une étude sur la demande dans le secteur du transport par taxi, dont les résultats pourront être utilisés lors des prochaines révisions tarifaires.

Dans le secteur du transport de personnes, la Commission procédera à la codification des permis pour les services de transport interurbain par autobus. Elle sera alors en mesure de rendre disponibles par Internet divers renseignements pour les utilisateurs de ces services. Ils pourront consulter rapidement les horaires et les parcours leur permettant de voyager d'un bout à l'autre de la province, et prévoir l'interconnexion des différents services qu'ils désirent utiliser.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission terminera le bilan des audits de sécurité qu'elle a effectués auprès des sociétés de transport en commun. Elle maintiendra également ses interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.

Finalement, la Commission poursuivra ses efforts visant à maintenir la qualité de ses services et à alléger les formalités imposées aux transporteurs. Elle amorcera de plus les premières étapes de son plan d'action en matière de développement durable.

Les travaux de la Commission permettront de mettre en ligne les horaires et les parcours de transport interurbain par autobus.

Conclusion

La sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport, ainsi que le développement durable, sont des enjeux qui interpellent l'ensemble de la société. La Commission est consciente que ses résultats et ses interventions ont des effets non seulement sur sa clientèle des transporteurs mais également sur l'ensemble des citoyens du Québec.

Au cours de la dernière année, la Commission a déployé beaucoup d'efforts afin de répondre aux attentes du public, de sa clientèle et de ses partenaires. Elle a également concrétisé de nombreux projets, tout en maintenant un haut taux de satisfaction de sa clientèle. Elle s'est préparée aux nouveaux défis qui l'attendent, notamment la mise en œuvre efficace des nouveaux mandats qui lui seront confiés par le législateur. Elle entend aussi poursuivre ses efforts pour contribuer à l'amélioration du bilan routier.

En terminant, je tiens à remercier monsieur Michel Paquet dont la contribution a été marquante comme membre durant plus de 25 ans. Il m'apparaît aussi essentiel de souligner que toutes ces réalisations sont le reflet du dynamisme et de la compétence de l'ensemble du personnel ainsi que de la collaboration des partenaires gouvernementaux et de l'industrie.

La présentation de la Commission

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation spécialisé dans le domaine du transport dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les décisions sont rendues par onze membres nommés par le gouvernement. Ces derniers agissent avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicule lourd, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds et leur imposer des conditions, le cas échéant.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. Enfin, la Commission fixe les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec.

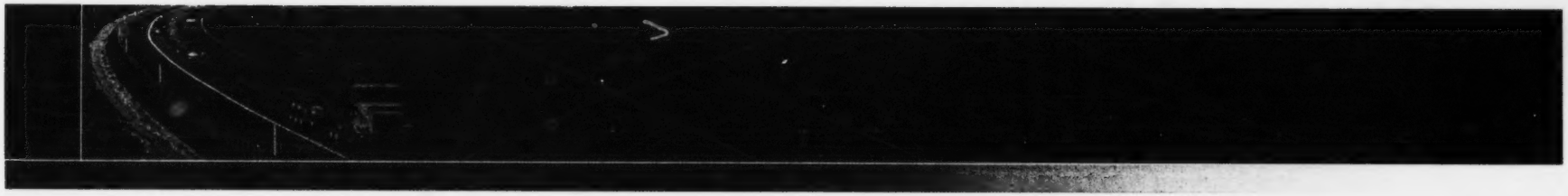
Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par plus de cent quarante personnes qui fournissent divers services à la clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

Notre vision

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.



Nos valeurs

Afin d'accomplir notre mission dans le respect des principes de la justice administrative et en conformité avec les attentes du public, du secteur du transport et du gouvernement, nous privilégions les valeurs suivantes :

> le respect de notre clientèle, en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins ;

> l'impartialité et l'indépendance, qui permettent de garantir un traitement équitable ;

> la transparence dans notre processus décisionnel ;

> la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à la clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible ;

> la rigueur, afin de renforcer la cohésion de nos actions et de promouvoir l'adhésion du personnel et de tous nos interlocuteurs à nos objectifs ;

> l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

Les membres de la Commission

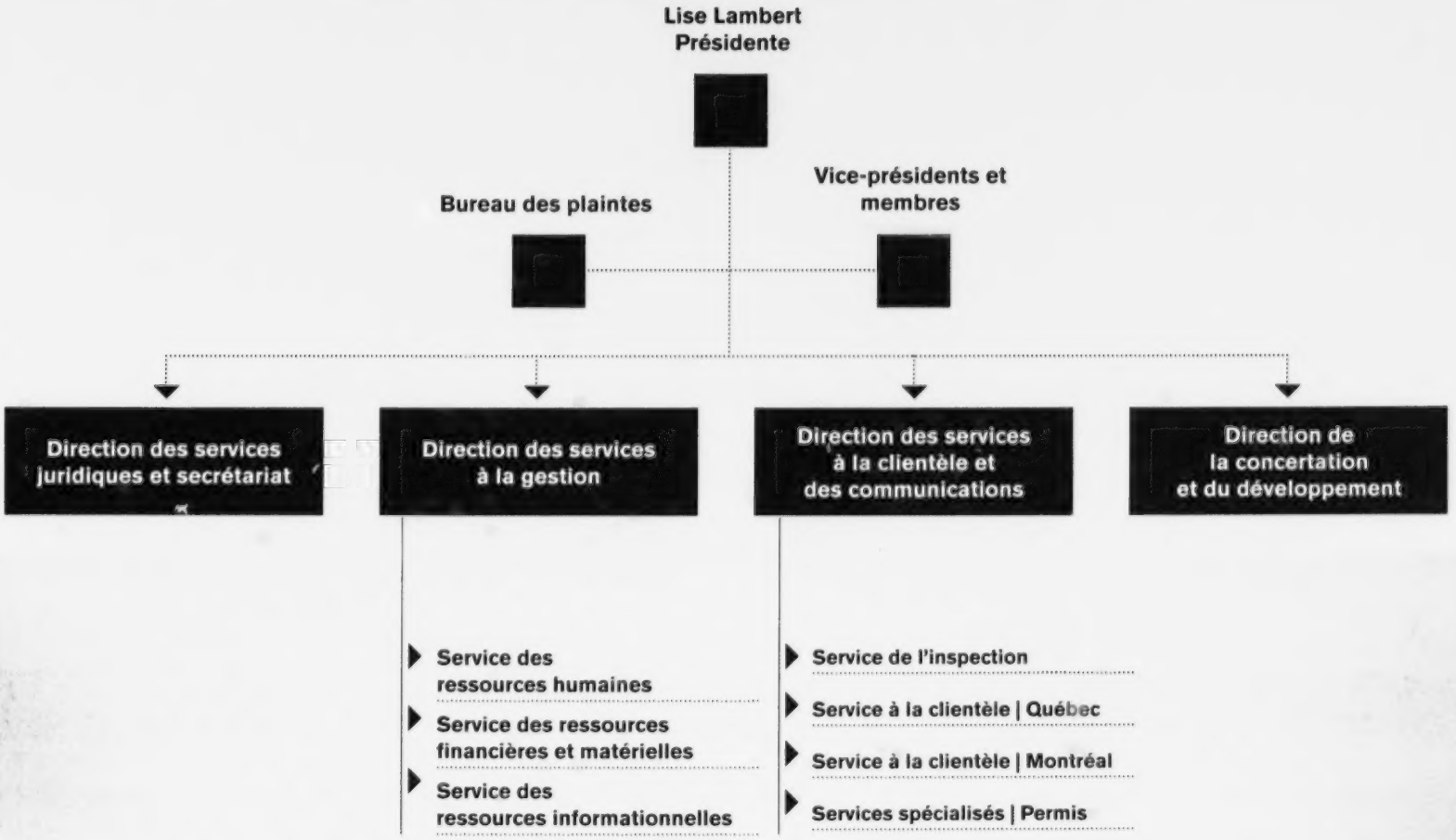
PREMIÈRE RANGÉE : François Dumais, Anne-Lucie Brassard, Gilles Tremblay et Daniel Lapointe.
DEUXIÈME RANGÉE : Christian Jobin, Daniel Bureau, Jean-Yves Reid et Gilles Savard.

Lise Lambert
PRÉSIDENTE

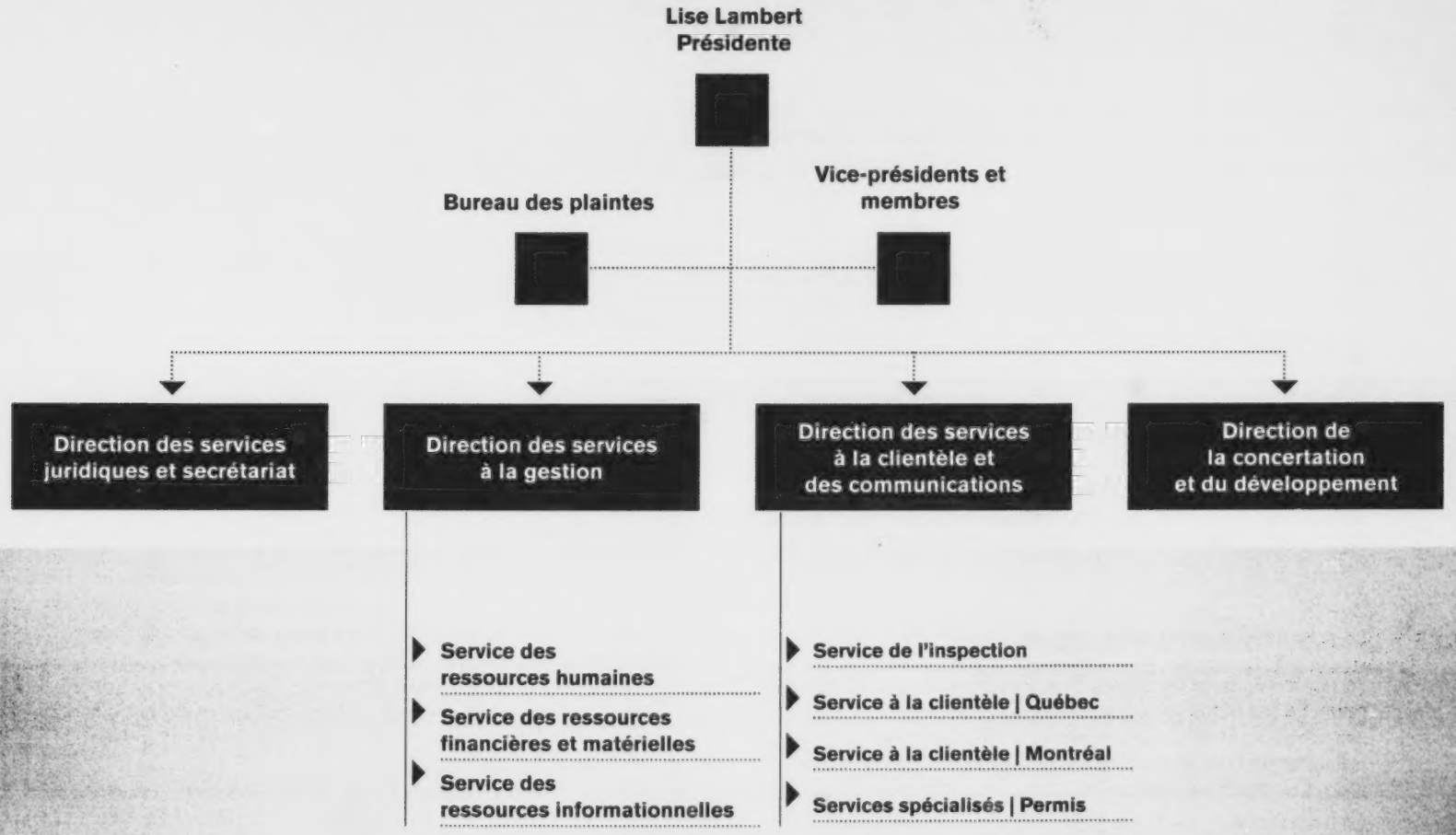
Jean Giroux
VICE-PRÉSIDENT

Pierre Gimaiel
VICE-PRÉSIDENT

L'organigramme



L'organigramme



Les ressources

Les ressources humaines

L'effectif

Catégorie d'emploi	Au 31 mars 2009
Membres de la Commission	11
Cadres	7
Cadre juridique	1
Professionnels	38
Personnel de bureau et techniciens	98
Total*	155

* Effectif en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels.

L'embauche totale au cours de la période 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	17	20	6	0

La planification de la main-d'œuvre

Le tableau de bord de la main-d'œuvre constitue l'outil de référence permettant à la Commission de suivre constamment l'évolution de son effectif. Il est mis à jour annuellement afin notamment de déterminer les stratégies de réduction de la main-d'œuvre, de prévoir les départs à la retraite et de planifier la relève.

En ce qui concerne la planification de la relève, c'est dans un contexte où les départs à la retraite s'intensifient chaque année que la Commission a choisi de diminuer sa vulnérabilité par rapport aux emplois qui deviendront vacants. Elle procède ainsi à une analyse rigoureuse de la situation des emplois et détermine les moyens pour apporter des solutions aux situations considérées comme critiques avant même qu'elles surviennent.

La réduction de la taille de l'État

Par sa planification et sa gestion rigoureuses des ressources humaines, la Commission contribue aux efforts de réduction de la taille de l'État. En effet, sa consommation en ETC (équivalent temps complet) est passée de 158,6 au 31 mars 2004 à 133,8 au 31 mars 2009, soit une diminution de 15,6 %.

La formation et le développement du personnel

La Commission s'est assurée de préparer de manière appropriée son personnel à l'arrivée de nouveaux outils technologiques, notamment ceux liés à la livraison 2 du Système intégré de mission amenant des changements importants dans la prestation de travail. Des séances d'information ont été proposées à l'ensemble du personnel afin de minimiser les effets du changement. Au total, huit séances ont été données et les employés en sont ressortis mieux outillés pour faire face aux changements dans leur travail.

Un plan de formation complet et personnalisé a été élaboré pour chaque unité administrative concernée. Les employés ont ainsi bénéficié d'une formation adaptée les rendant ptes à utiliser ces nouveaux outils. Des ateliers pratiques ont également été offerts.

Les ressources

Les ressources humaines

L'effectif

Catégorie d'emploi	Au 31 mars 2009
Membres de la Commission	11
Cadres	7
Cadre juridique	1
Professionnels	38
Personnel de bureau et techniciens	98
Total*	**155**

* Effectif en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels.

L'embauche totale au cours de la période 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	17	20	6	0

La planification de la main-d'œuvre

Le tableau de bord de la main-d'œuvre constitue l'outil de référence permettant à la Commission de suivre constamment l'évolution de son effectif. Il est mis à jour annuellement afin notamment de déterminer les stratégies de réduction de la main-d'œuvre, de prévoir les départs à la retraite et de planifier la relève.

En ce qui concerne la planification de la relève, c'est dans un contexte où les départs à la retraite s'intensifient chaque année que la Commission a choisi de diminuer sa vulnérabilité par rapport aux emplois qui deviendront vacants. Elle procède ainsi à une analyse rigoureuse de la situation des emplois et détermine les moyens pour apporter des solutions aux situations considérées comme critiques avant même qu'elles surviennent.

La réduction de la taille de l'État

Par sa planification et sa gestion rigoureuses des ressources humaines, la Commission contribue aux efforts de réduction de la taille de l'État. En effet, sa consommation en ETC (équivalent temps complet) est passée de 158,6 au 31 mars 2004 à 133,8 au 31 mars 2009, soit une diminution de 15,6 %.

La formation et le développement du personnel

La Commission s'est assurée de préparer de manière appropriée son personnel à l'arrivée de nouveaux outils technologiques, notamment ceux liés à la livraison 2 du Système intégré de mission amenant des changements importants dans la prestation de travail. Des séances d'information ont été proposées à l'ensemble du personnel afin de minimiser les effets du changement. Au total, huit séances ont été données et les employés en sont ressortis mieux outillés pour faire face aux changements dans leur travail.

Un plan de formation complet et personnalisé a été élaboré pour chaque unité administrative concernée. Les employés ont ainsi bénéficié d'une formation adaptée les rendant aptes à utiliser ces nouveaux outils. Des ateliers pratiques ont également été offerts.

La formation et le développement du personnel

Nombre total de jours de formation en vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre	**644 jours** **Moyenne par employé 4,15 jours**
Dépenses totales	**79 765,97 $**
Pourcentage de la masse salariale*	**2,23 %**
Dépenses totales moyennes pour les employés réguliers et occasionnels	**514,62 $**
Dépenses totales de formation en développement des technologies de l'information	**19 580,00 $**

* Pour la période de janvier à décembre 2008

Comme le montre le tableau ci-dessus, le budget consenti pour la formation du personnel dépasse largement l'objectif de 1 % de la masse salariale prévu dans la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

L'éthique

L'éthique dans les services donnés à la population est une préoccupation constante pour la Commission, qui continue d'y sensibiliser son personnel. À cette fin, les sessions de formation données cette année ont fait passer de 71 % à 97 % la proportion du personnel formé.

De plus, les membres ont participé à des ateliers sur l'éthique et la déontologie au cours desquels ils ont été sensibilisés au caractère multifonctionnel des activités de la Commission. Cette dernière s'est d'ailleurs dotée, depuis plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie. Le texte intégral de ce code est reproduit à l'annexe II. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2008-2009.

La santé au travail

Parmi les onze activités relatives à la santé proposées cette année se trouvent une conférence sur la motivation, une évaluation de la condition physique et la vaccination contre l'influenza. La très grande majorité des employés a participé à au moins une activité, dont le lancement de la programmation.

En vue de continuer d'améliorer la santé et le bien-être des employés, une évaluation ergonomique a été réalisée dans certains lieux de travail communs, soit les salles d'audience et les nouvelles salles de numérisation.

La mobilisation du personnel

La démarche entreprise l'an dernier se poursuit alors que l'ensemble du personnel ainsi que les représentants des organisations syndicales ont participé à des rencontres d'information à ce sujet. Des comités représentatifs de la Commission ont aussi été formés et les résultats de leurs travaux contribueront à l'élaboration du plan de mobilisation qui sera mis en œuvre dans la prochaine année.

Les évaluations de rendement

La Commission considère important de communiquer ses attentes à chaque employé en début d'année et d'en faire une rétroaction à la fin de l'exercice. Cette année encore, la totalité du personnel concerné a pu bénéficier de ce suivi individuel.

Les ressources financières

	Budget au 1er avril 2008	Dépenses au 31 mars 2009
Budget de dépenses		
Rémunération		
Traitement	8 230 291 $	7 710 296 $
Autres rémunérations	306 509 $	392 072 $
Sous-total rémunération	**8 536 800 $**	**8 102 368 $**
Fonctionnement		
Frais de déplacement	175 000 $	174 147 $
Télécommunications	213 239 $	199 263 $
Traitement informatique	300 000 $	318 754 $
Main-d'œuvre informatique	170 000 $	238 890 $
Matériel informatique	200 000 $	195 730 $
Immeubles	763 455 $	1 129 461 $
Services professionnels, fournitures de bureau et autres dépenses	779 006 $	843 369 $
Amortissement	2 142 600 $	2 026 774 $
Sous-total fonctionnement	**4 743 300 $**	**5 126 388 $**
Total budget de dépenses	**13 280 100 $**	**13 228 756 $**
Budget d'investissements		
Équipement de bureau	0 $	1 075 $
Équipement informatique	55 000 $	91 793 $
Développement informatique	2 997 000 $	1 786 402 $
Total budget d'investissements	**3 052 000 $**	**1 879 270 $**
TOTAL	**16 332 100 $**	**15 108 026 $**

Les ressources financières

	Budget au 1er avril 2008	Dépenses au 31 mars 2009
Budget de dépenses		
Rémunération		
Traitement	**8 230 291 $**	**7 710 296 $**
Autres rémunérations	306 509 $	392 072 $
Sous-total rémunération	**8 536 800 $**	**8 102 368 $**
Fonctionnement		
Frais de déplacement	**175 000 $**	**174 147 $**
Télécommunications	213 239 $	199 263 $
Traitement informatique	**300 000 $**	**318 754 $**
Main-d'œuvre informatique	170 000 $	238 890 $
Matériel informatique	**200 000 $**	**195 730 $**
Immeubles	763 455 $	1 129 461 $
Services professionnels, fournitures de bureau et autres dépenses	**779 006 $**	**843 369 $**
Amortissement	2 142 600 $	2 026 774 $
Sous-total fonctionnement	**4 743 300 $**	**5 126 388 $**
Total budget de dépenses	**13 280 100 $**	**13 228 756 $**
Budget d'investissements		
Équipement de bureau	**0 $**	**1 075 $**
Équipement informatique	55 000 $	91 793 $
Développement informatique	**2 997 000 $**	**1 786 402 $**
Total budget d'investissements	**3 052 000 $**	**1 879 270 $**
TOTAL	**16 332 100 $**	**15 108 026 $**

Les ressources informationnelles

La Commission a consacré, en 2008-2009, un montant de 3 682 195 $ en ressources informationnelles, soit 1 804 000 $ pour le maintien et l'entretien des services existants et 1 878 195 $ en investissement, dont 1 786 402 $ pour le projet Système intégré de mission. Les travaux ont permis de finaliser la seconde livraison de ce système, soit la mise en place des fonctionnalités permettant la gestion et la numérisation des documents. Par ailleurs, les travaux liés à la troisième et dernière livraison ont débuté en cours d'année. Cette livraison va permettre de compléter l'intégration des nouveaux traitements informatiques et des processus de travail en soutien à la mission de la Commission.

Étant donné que le projet Système intégré de mission prévoit la refonte de l'ensemble des systèmes informatiques de la Commission, les efforts consentis pour l'entretien des systèmes existants ont été réduits au minimum.

Les activités

Les divers secteurs de transport

La Commission, comme organisme de régulation, intervient dans divers secteurs de transport. Voici un aperçu de ses mandats et des objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

Le transport par véhicule lourd

Les actions de la Commission dans le secteur des véhicules lourds visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci.

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds

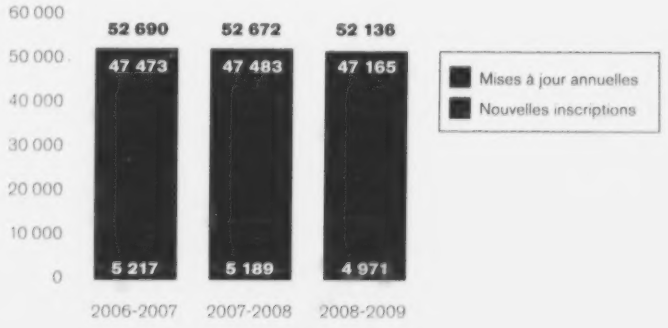
La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui détient la cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

52 136 propriétaires et exploitants de véhicules lourds

1 470 intermédiaires en services de transport

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui désire s'inscrire à ce registre respecte certaines exigences prévues par la loi comme l'immatriculation au Registraire des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes.

Les propriétaires et les exploitants inscrits au Registre



La Commission intervient auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsque le dossier de comportement se dégrade au point où aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Tous les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds sont soumis aux mêmes règles ainsi qu'au même traitement de la part de la Commission. Puisqu'elle agit auprès de ceux qui tentent de bénéficier d'avantages concurrentiels en ne respectant pas les normes de charge et de sécurité, la Commission favorise l'équité concurrentielle dans ce secteur d'activité.

Les cotes de sécurité au 31 mars 2009

Type de transport	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Transport de marchandises	49 352	144	192	49 688
Transport de personnes	1 970	13	6	1 989
Transport de marchandises et de personnes	457	2	0	459
Total	**51 779**	**159**	**198**	**52 136**

Les conducteurs de véhicules lourds

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds habilite la Commission à intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds. Elle peut ainsi imposer à un conducteur toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle juge que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à ce conducteur la conduite d'un véhicule lourd. Contrairement aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds, les conducteurs n'ont pas à s'inscrire auprès de la Commission.

La Commission intervient auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque.

Interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds

Lettres d'avertissement	1 057
Décisions	24
• Avec mesures correctives	11
• Sans mesures correctives	7
• Interdiction de conduire un véhicule lourd	6

Le camionnage en vrac

Pour avoir accès à certains contrats publics, les camionneurs doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. Ce permis est délivré lorsque les règles de fonctionnement du poste de courtage permettent un traitement équitable des transporteurs qui y sont abonnés. La Commission peut aussi vérifier les activités des postes de courtage et intervenir auprès des camionneurs inscrits au Registre qui ne respectent pas les règles applicables.

La réglementation dans le secteur du transport de matières en vrac favorise l'emploi des camionneurs régionaux.

Les interventions de la Commission dans ce secteur favorisent l'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

Le camionnage en vrac par région

Région	Corporations régionales	Titulaires de permis de courtage	Permis de courtage	Inscriptions au Registre du camionnage en vrac
1 Bas-Saint-Laurent–Gaspésie	–	8	8	396
2 Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	5	6	311
3 Québec–Chaudière-Appalaches	1	14	17	896
4 Mauricie–Bois-Francs	1	8	8	366
5 Estrie	1	10	10	470
6 Montérégie–Laurentides–Lanaudière	1	17	24	1 371
7 Outaouais	–	6	6	382
8 Abitibi-Témiscamingue	–	7	7	361
9 Côte-Nord	–	3	6	182
10 Montréal–Laval	–	2	2	409
Hors Québec	–	–	–	7
Total	5	80	94	5 150

Le transport par taxi

La Commission est responsable de l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle fixe la tarification applicable et délimite les territoires autorisés. Elle délivre les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi et s'assure de l'ajustement approprié des taximètres. En vue de garantir aux usagers des services de taxi sécuritaires, la Commission détient le pouvoir de révoquer ou de suspendre le permis d'un titulaire qui s'est rendu coupable d'une infraction criminelle liée à l'exploitation d'un permis de transport par taxi.

Comme la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification. Les utilisateurs, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course tel qu'il est affiché au taximètre.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 267 agglomérations et sont accessibles à 7 millions de personnes, soit 92 % de la population du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

Les titulaires et les permis

Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Service régulier	6 140	7 832
Service pour besoin particulier (transport adapté)	172	184
Services de limousine	116	144
Privilèges et services de limousine de grand luxe	99	157
Service spécialisé de transport avec accompagnement	1	1
Autres	1	1
Total	6 433*	8 319

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Les intermédiaires en services de transport par taxi**

Titulaires	24
Permis	26

** Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser les changements demandés par les transporteurs relatifs aux parcours, aux horaires et aux fréquences des voyages.

> Le réseau de transport interurbain par autobus est le seul service de transport collectif qui relie l'ensemble des régions du Québec.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 537 municipalités où est établie plus de 80 % de la population du Québec. Ces municipalités sont réparties dans 74 des 86 municipalités régionales de comté du Québec.

Les titulaires et les permis

Catégorie	Titulaires	Permis
Transport nolisé	257	475
Transport par abonnement	198	316
Transport scolaire	94	132
Transport interurbain	47	153
Transport touristique	32	66
Location	25	26
Transport urbain	25	31
Transport aéroportuaire	19	26
Total	427*	1 225

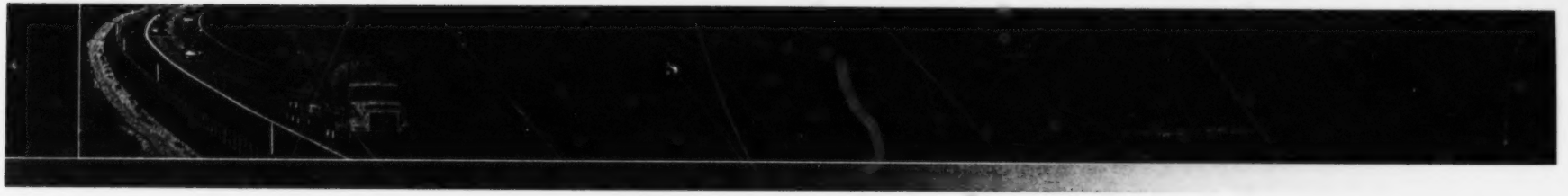
* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Le transport maritime

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers possèdent le permis requis et s'y conforment. Pour obtenir ce permis, ces dernières doivent démontrer qu'elles détiennent une protection d'assurance appropriée et qu'elles respectent les exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Ces interventions contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

Les titulaires et les permis

Titulaires	123
Permis	230



Le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les titulaires et les certificats d'aptitude

Titulaires	**8**
Certificats d'aptitude	**8**

Les activités de régulation

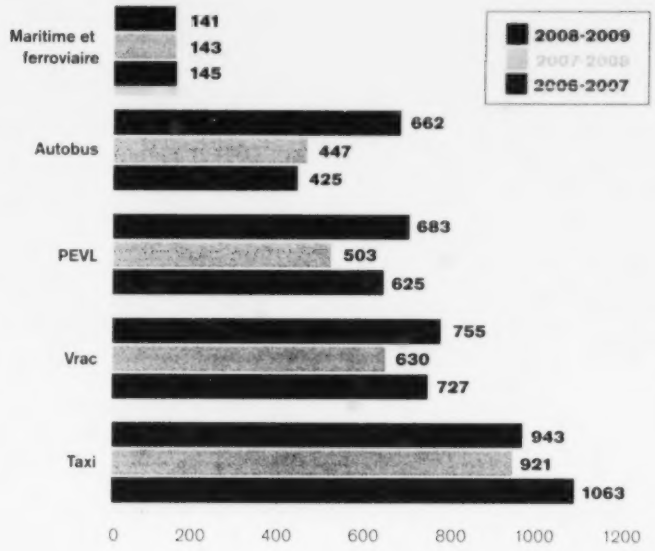
La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant autant aux transporteurs qu'à la population.

Les décisions

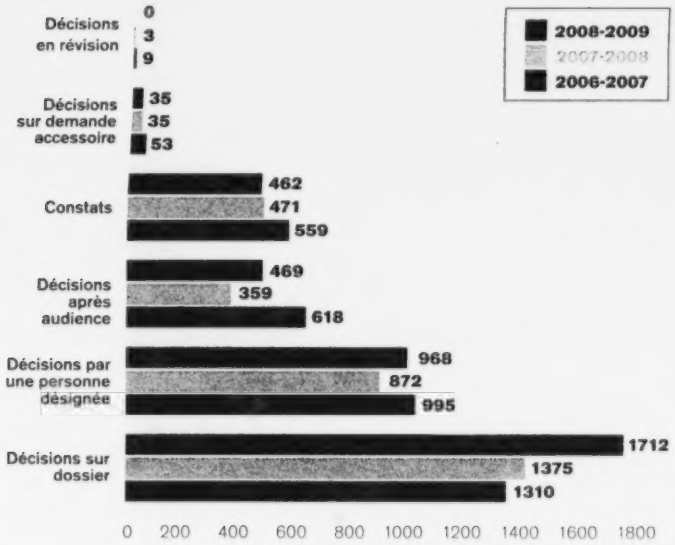
Les interventions de la Commission viennent réguler divers secteurs du transport et ont des effets sur l'ensemble de la population. Elles prennent la forme de décisions basées sur une analyse rigoureuse des demandes et des dossiers examinés. La Commission rend ses décisions en ayant pour objectif d'offrir au public des services de transport de qualité, disponibles et sécuritaires. En outre, les dépôts obligatoires de tarifs auprès de la Commission pour le transport interurbain par autobus ainsi que les tarifs fixés par celle-ci dans le secteur du transport par taxi visent à assurer l'uniformité de la tarification pour les usagers.

Ses décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

Décisions par secteur de transport



Décisions et constats administratifs



Dans certains cas, la Commission tient des audiences publiques afin d'entendre les personnes intéressées. Ces audiences se tiennent principalement dans ses bureaux de Montréal et de Québec. La Commission a aussi recours à la visioconférence afin d'éviter des déplacements aux personnes résidant en région. Cette façon de faire est très appréciée puisqu'elle épargne temps et argent aux diverses personnes concernées. Enfin, de façon exceptionnelle, des audiences peuvent être tenues conjointement avec les autorités d'autres provinces.

Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs et des conducteurs de véhicules lourds. Elles peuvent prendre la forme de vérifications administratives, d'analyses de diverses documentations ou de visites dans les installations des transporteurs.

Tous les secteurs de transport relevant de la Commission font l'objet d'inspections. Toutefois, la plus grande part de ces activités touche les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2008-2009, les inspecteurs ont effectué un total de 468 interventions dans ce secteur d'activité. Comme en fait foi le tableau ci-dessous, des efforts importants sont consentis pour vérifier la gestion de la sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Les interventions des inspecteurs visent à examiner les moyens que les transporteurs utilisent à cette fin et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques.

Les inspections dans le secteur des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds

Type d'inspection	2007-2008	2008-2009
Inspections sur la gestion de la sécurité	207	283
Inspections auprès des conducteurs de véhicules lourds	10	36
Sensibilisation des nouveaux transporteurs	60	20
Suivi des conditions imposées aux propriétaires ou exploitants	82	119
Suivi des conditions imposées aux conducteurs	s/o	10
Autres	4	0
Total	**363**	**468**

La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elle agit également à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services associés à Services Québec.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en transport. Ils mettent ainsi à la disposition de la Commission de l'information sur la conformité et la sécurité des transporteurs. Les associations représentant les diverses clientèles participent au développement de l'encadrement des transporteurs. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les mandataires privés de la Commission ainsi que les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs.

La Commission est résolument engagée dans diverses activités de concertation mises en place par ses partenaires gouvernementaux. C'est ainsi qu'elle a participé à plusieurs comités de travail directement liés à sa mission, telles la Table québécoise de sécurité routière, la Table gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds, la Table permanente sur les services de courtage de camionnage en vrac et la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi. Elle a aussi collaboré à divers comités visant la mise en œuvre des priorités gouvernementales, notamment en matière de développement durable, d'allégement réglementaire et de planification stratégique.

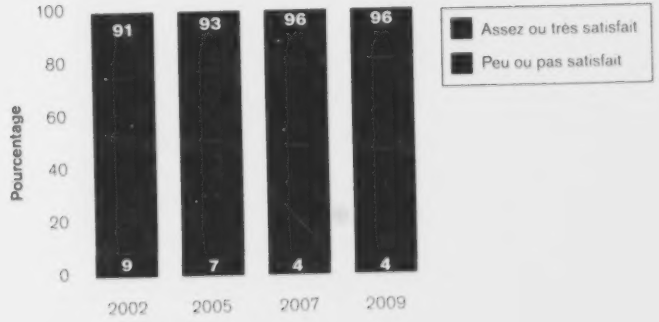
Finalement, la Commission a été à l'origine d'une démarche de concertation mettant à contribution ses partenaires gouvernementaux et de l'industrie, dans le cadre de la révision du mécanisme d'encadrement des sociétés de transport en commun.

Les services à la clientèle

Les mesures de la satisfaction de la clientèle

Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, celle-ci a effectué plusieurs sondages depuis 2002. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision de la Commission. Encore une fois cette année, la Commission a mandaté une firme externe pour réaliser un sondage téléphonique afin de mesurer l'évolution de la satisfaction de sa clientèle. Le tableau ci-dessous montre que le taux de satisfaction globale de la clientèle s'est accru graduellement de 2002 à 2007, passant de 91 % à 96 %, niveau auquel il s'est maintenu en 2009.

Évolution du taux de satisfaction de la clientèle



Les services offerts

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de Québec et de Montréal, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement des services en ligne de son Guichet unique des transporteurs.

La Commission met l'accent sur
la prestation électronique de services.

Les services en ligne

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Consultations des avis publics	16 590	32 687	43 169
Demandes reçues par courrier électronique	1 414	1 632	2 704
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	224	324	397
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	8 290	9 692	11 993

L'utilisation par la clientèle des services électroniques connaît une progression constante. Ainsi, le nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds ayant effectué ou mis à jour leur inscription au Registre de la Commission à partir du site Internet a augmenté de 23 % par rapport à l'an passé. En ce qui concerne plus précisément la transaction de mise à jour de l'inscription au Registre, plus du quart des personnes visées l'ont utilisée cette année.

Le tableau ci-dessous montre par ailleurs une stabilité dans l'utilisation des modes traditionnels de prestation de services.

Les appels téléphoniques et les visiteurs

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Appels traités par le service automatisé	23 472	21 858	23 040
Appels pris en charge par les préposés	40 131	41 254	40 962
Visiteurs reçus aux bureaux	6 479	6 374	6 432

Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens

La Commission a publié, en avril 2006, sa plus récente Déclaration de services aux citoyens. Cette section présente les résultats atteints par rapport à chacun des engagements qui y sont prévus. Globalement, on constate que, lors de la dernière année, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

> des services accessibles ;

> le Guichet unique des transporteurs ;

> des services axés sur la satisfaction de la clientèle.

1. Des services accessibles

La Commission offre différents modes de prestation de services afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle constituée principalement de transporteurs.

Thème : l'accessibilité des services

Indicateur : le taux de disponibilité des services

Objectif et cible : rendre disponibles les services suivants :

> le service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h ;

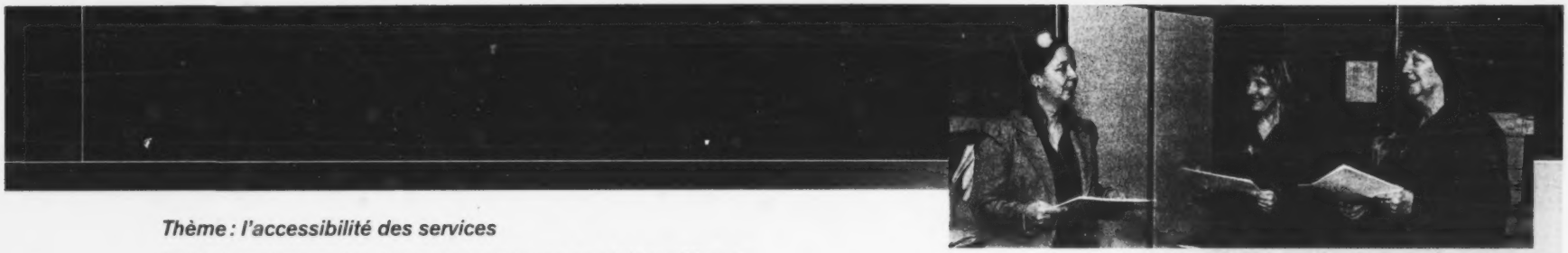
> le site Internet et le service téléphonique automatisé accessibles en tout temps ;

> le service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offert à différents endroits :

- aux bureaux de la Commission,
- à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec,
- auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps.

Résultats : services disponibles à 100 %

Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une audience avec un ou des commissaires. Afin de diminuer les déplacements et les coûts qui s'y rattachent, la Commission offre un service de visioconférence permettant de réaliser ses audiences à distance.



Thème : l'accessibilité des services

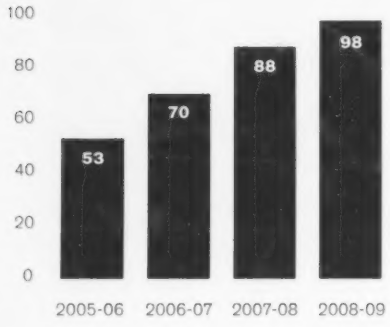
Indicateur : le nombre d'audiences tenues en visioconférence

Objectif et cible : rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent.

Résultats

Dans le but d'offrir à sa clientèle le meilleur accès possible aux services de visioconférence, la Commission a effectué ces dernières années des démarches pour connaître les endroits où ces services sont disponibles, partout en région. Elle s'est aussi associée avec le ministère des Transports du Québec pour mettre à la disposition de sa clientèle un plus grand nombre de salles de visioconférence. Elle est ainsi en mesure d'offrir ce service à plus de personnes, ce qui entraîne pour ces dernières une diminution notable des coûts lorsqu'elles doivent participer à une audience. Le graphique ci-dessous montre que le nombre d'audiences publiques tenues en visioconférence a augmenté constamment depuis les quatre dernières années.

Nombre d'audiences tenues en visioconférence



2. Un guichet unique pour faciliter les démarches des transporteurs

La Commission met à la disposition de sa clientèle le Guichet unique des transporteurs qui permet d'effectuer des transactions avec divers organismes gouvernementaux à partir d'un point unique. Ces services sont disponibles par Internet, par la poste, par télécopieur ou en personne dans un des deux points de service de la Commission. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

Thème : le Guichet unique des transporteurs

Indicateur : le taux de disponibilité des services

Objectif et cible : rendre disponibles les services suivants :

- l'inscription et la mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ;
- l'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec ;
- l'enregistrement des entreprises, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail ;
- la délivrance des permis et des vignettes IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants) ainsi que des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec ;
- la perception du paiement des amendes impayées au gouvernement du Québec, au nom du ministère de la Justice du Québec ;

- la pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec concernant la taxe sur les produits et services, la taxe de vente du Québec et d'autres lois fiscales ;
- l'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec (aux bureaux de la Commission uniquement) ;
- l'obtention de l'attestation d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ainsi que de différents formulaires ;
- la consultation de divers renseignements, dont les décisions de la Commission, les avis publics et les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Résultats : services disponibles à 100 %

3. Des services axés sur la satisfaction de la clientèle

Thème : la qualité des services à la clientèle

Objectifs de service	Cible	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009
Se nommer au début d'un entretien.	Taux de satisfaction de 95 %	95 %[1]	98 %[2]
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	99 %[1]	98 %[2]
Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle.	Taux de satisfaction de 95 %	95 %[1]	95 %[2]
Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes.	Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels	90 %	89 %
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant.	Application de cette consigne en tout temps	Aucune plainte	Aucune plainte
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée.	90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée	97 %	97 %

1 Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2007.
2 Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2009.

Résultats

Toutes les cibles relatives à la qualité des services offerts à la clientèle ont été atteintes ou dépassées cette année, grâce notamment à la formation continue du personnel.

Thème : les délais de traitement

Indicateur : la proportion des demandes traitées dans les délais établis

Objectifs de service	Cible	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009
Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants :			
• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux ;	95 % des inscriptions	95 %	93 %
• au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet.	95 % des inscriptions	99 %	100 %
Procéder, au comptoir, à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 30 minutes.	90 % des mises à jour	96 %	96 %
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance.	95 % des avis	100 %	100 %
Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* :			
• 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi ;	95 % des décisions	100 %	97 %
• 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac ;	95 % des décisions	100 %	93 %
• 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd.	90 % des décisions	100 %	88 %
Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de :			
• transport par autobus ;	95 % des décisions	79 %	100 %
• propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivré n'est pas atteint.	95 % des décisions	98 %	100 %

* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.

Résultats

L'implantation d'un nouveau système de gestion de documents explique pourquoi certaines cibles n'ont pas été atteintes cette année. Des solutions ont été mises en place pour corriger la situation.

Thème : la gestion des plaintes

Indicateur : la proportion des plaintes traitées dans les délais établis

Objectifs de service	Cible	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables.	95 % des plaintes	100 %	75 %
Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours.	95 % des plaintes	100 %	100 %

Résultats

La Commission reçoit très peu de plaintes relatives à ses services. Cette année, toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur de l'objectif fixé à 21 jours ouvrables.

Le tableau ci-dessous montre que l'augmentation des plaintes constatée en 2007-2008 relativement au site Internet s'est résorbée cette année. Cette situation était due au fait que le site a été entièrement modifié au cours de l'exercice précédent.

Évolution des plaintes

Sujet de la plainte	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Délais	1	2	2
Comportement du personnel	0	0	0
Lois, règlements et procédures	2	0	0
Processus	2	1	1
Formulaires	1	1	0
Site Internet	0	5	1
Autres	0	2	0
Total	6	11	4

Les résultats de la planification stratégique

Le sommaire

Axes d'intervention	Objectifs du Plan stratégique 2006-2009	Résultats au 31 mars 2009	Page
ORIENTATION 1– Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd			
Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la loi.	Objectif atteint en 2006.	p. 29
	Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.	Objectif atteint en 2008.	p. 30
Événements ayant un effet préoccupant sur le réseau routier	Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires.	Les démarches se sont poursuivies afin d'obtenir l'ensemble des renseignements requis pour permettre l'intervention auprès des transporteurs impliqués dans des événements préoccupants.	p. 31
Processus d'évaluation du comportement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun.	Le bilan des audits de sécurité effectués auprès des sociétés de transport en commun s'est amorcé en cours d'année et sera complété en 2009.	p. 32
ORIENTATION 2 – Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens			
Transport de personnes	Maintenir la qualité des interventions dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État.	Objectif atteint et maintenu depuis 2006.	p. 32
Transport par taxi	D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires.	Les démarches auprès des partenaires susceptibles de détenir les informations nécessaires se sont poursuivies. L'obtention de ces renseignements permettra de préciser la nature des interventions de la Commission.	p. 34
Transport par véhicule adapté	Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté.	Objectif atteint en 2008.	p. 36
ORIENTATION 3 – Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales			
Services à la clientèle	Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs.	Objectif atteint en 2007 et constamment en amélioration.	p. 36
	Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant.	Objectif atteint en 2006.	p. 38
	Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe.	Objectif atteint en 2006.	p. 39
	Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission.	La seconde phase du projet a été livrée cette année alors que les travaux de la dernière phase ont été amorcés.	p. 39
Simplification des formalités	Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs.	Objectif atteint.	p. 40
Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de la main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées.	Objectif atteint en 2006. Le plan pluriannuel de la main-d'œuvre a été remplacé par un tableau de bord 2004-2014.	p. 41
Services partagés	Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés - Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.	Objectif atteint en 2007. La collaboration se poursuit.	p. 41

Les résultats détaillés

Le Plan stratégique 2006-2009 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2006, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces trois années. Cette section présente les résultats de la troisième année d'application de ce plan.

Orientation 1 – Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

INDICATEURS

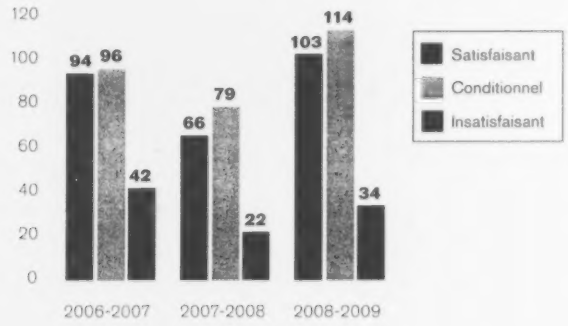
> Nombre et nature des interventions ajustées

LES RÉSULTATS

Comme prévu, les interventions de la Commission ont été ajustées en 2006, à la suite des modifications apportées à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Les effets de ces changements continuent de s'appliquer et se reflètent dans les résultats observés.

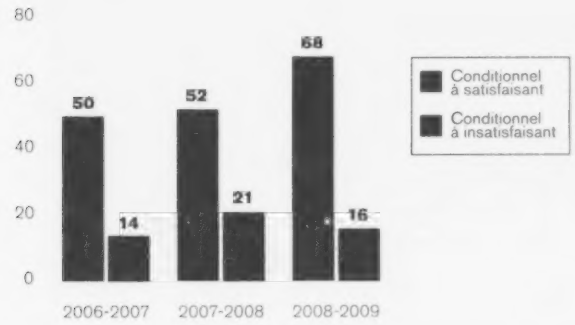
La Commission peut imposer des conditions dès qu'elle constate, dans le comportement d'un transporteur, des déficiences à l'égard de la sécurité routière ou de l'intégrité du réseau routier. Le tableau ci-après montre que la Commission a procédé à plus de vérifications de comportement cette année. Cela est dû au fait qu'elle a reçu, de la Société de l'assurance automobile du Québec, un plus grand nombre de dossiers de propriétaires ou d'exploitants ayant atteint les seuils prévus à sa politique d'évaluation du comportement. Ces vérifications ont entraîné l'attribution de 114 cotes « conditionnel » et de 34 cotes « insatisfaisant » représentant 59 % des transporteurs examinés.

Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement



L'imposition de conditions a pour but d'amener les propriétaires ou les exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente des déficiences à améliorer la sécurité de leurs activités. La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. On note ainsi dans le tableau suivant que 68 propriétaires ou exploitants ont retrouvé leur cote « satisfaisant » après avoir démontré à la Commission qu'ils ont rempli toutes les conditions qu'elle leur avait imposées. Par ailleurs, 16 se sont vu attribuer une cote « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées.

Suivi des cotes de sécurité



Lorsque la Commission attribue la cote « insatisfaisant » à un propriétaire ou à un exploitant de véhicules lourds, elle peut aussi appliquer une telle cote à tout employé, associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation. Au cours de l'année 2008-2009, elle a attribué cette cote à 24 personnes.

Les conditions imposées par la Commission ont pour but d'améliorer le comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds à risque.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.

INDICATEURS

> Entente avec les partenaires

> Évolution du nombre de dossiers de conducteurs évalués

LES RÉSULTATS

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a introduit, en janvier 2006, de nouveaux pouvoirs permettant de suivre et d'évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds au Québec. À l'instar de ce qui est appliqué pour les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds, les critères d'évaluation du comportement des conducteurs de véhicules lourds feront l'objet d'une politique administrative élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec. Compte tenu des diverses étapes à réaliser, dont les modifications aux systèmes informatiques, on s'attend à ce que la politique puisse être appliquée dans son intégralité au cours de l'année 2010.

Afin d'agir rapidement auprès des conducteurs qui présentent un haut risque pour la sécurité routière, la Commission a instauré, en juin 2007, un mécanisme d'intervention. Les critères qu'elle a établis s'inspirent de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ses interventions vont de la transmission d'une lettre d'avertissement à une convocation à une audience avec un membre de la Commission. Cette audience donne au conducteur l'occasion d'expliquer les circonstances entourant les événements inscrits à son dossier de conduite et permet de déterminer les moyens de corriger les déficiences constatées. La Commission peut lui imposer des mesures visant à améliorer son comportement. Toutefois, s'il s'avère qu'aucune mesure ne peut corriger le comportement constaté, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire au conducteur la conduite d'un véhicule lourd. Depuis l'implantation de ce mécanisme, plus de 800 conducteurs ont fait l'objet de l'une ou l'autre de ces interventions.

La Commission a rendu 24 décisions relatives au comportement de conducteurs de véhicules lourds.

Les premières décisions en la matière ont été rendues dès avril 2008. Sur les 24 décisions rendues en cours d'année, 11 imposent des mesures aux conducteurs concernés. Ces mesures consistent, pour la plupart, en une obligation de suivre une formation sur la conduite préventive ou sur une règle propre à la conduite d'un véhicule lourd. Six décisions ordonnent à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire au conducteur la conduite d'un véhicule lourd et sept autres n'imposent aucune mesure particulière au conducteur. De plus, 1 057 lettres d'avertissement ont été transmises aux conducteurs dont le comportement semblait préoccupant.

Les interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds

	2007-2008	2008-2009
Lettres d'avertissement	191	1 057
Décisions	s/o	24
• Avec mesures correctives	s/o	11
• Sans mesures correctives	s/o	7
• Interdiction de conduire un véhicule lourd	s/o	6

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires.

INDICATEURS

> Entente avec les partenaires

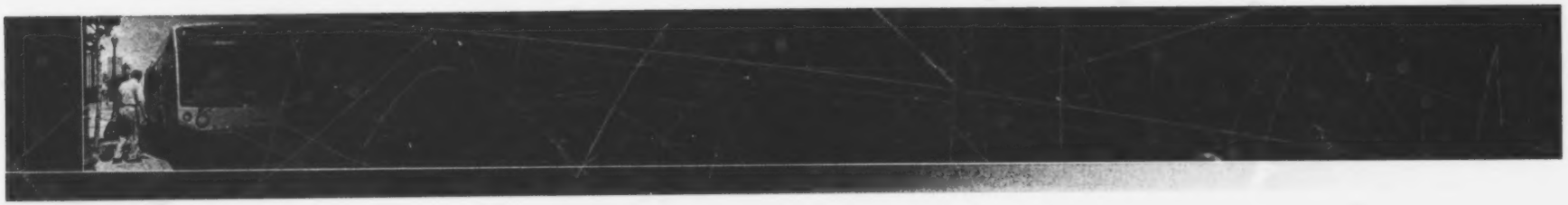
> Obtention des renseignements complets

> Évolution du nombre d'événements identifiés

> Évolution du nombre d'interventions

LES RÉSULTATS

Certains événements graves impliquant des transporteurs peuvent avoir des conséquences importantes sur la sécurité du public et le réseau routier. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une fermeture de route est causée par la perte du chargement ou le déversement du contenu d'un camion ou encore lorsqu'un véhicule lourd cause des dommages importants à un pont ou à une infrastructure routière.



Au cours des deux dernières années, la Commission a effectué différentes démarches auprès de certains partenaires gouvernementaux afin d'être informée systématiquement lorsque de tels événements se produisent. Elle souhaite obtenir cette information afin de pouvoir intervenir au besoin, tout en garantissant un traitement équitable à l'ensemble des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. L'information souhaitée devrait être disponible au cours de l'année 2009, ce qui lui permettra de préciser dans quelles situations et suivant quels paramètres elle pourrait intervenir, en vue de proposer une approche à cet effet à ses partenaires de l'industrie et du gouvernement.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun.

INDICATEURS

> Résultats du bilan

LES RÉSULTATS

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds définit les paramètres utilisés par la Société de l'assurance automobile du Québec pour évaluer le comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds au regard de la sécurité routière. Cette politique prévoit des dispositions particulières applicables aux sociétés de transport en commun. Afin de donner suite à ces dispositions, la Commission, en collaboration avec l'Association du transport urbain du Québec, a élaboré et mis en place en 2004 un mécanisme particulier de suivi du comportement de ces sociétés.

Suivant ce mécanisme, chacune des neuf sociétés fait l'objet d'un audit de sécurité effectué par un inspecteur de la Commission, afin de vérifier en entreprise les moyens qu'elle a mis en place pour gérer la sécurité de ses activités de transport. Par la suite, les représentants de ces sociétés rencontrent un membre de la Commission afin d'analyser les observations constatées lors de l'audit et de prévoir, le cas échéant, un suivi des améliorations proposées.

Le premier cycle de vérification étant terminé, la Commission a amorcé cette année un bilan de ce mode d'évaluation de comportement. Ce bilan sera complété en 2009 et permettra d'apporter des améliorations, le cas échéant.

Orientation 2 –Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Maintenir la qualité des interventions dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État.

INDICATEURS

> Nature et évolution des interventions

LES RÉSULTATS

Au cours des trois dernières années, la Commission a réussi à atteindre son objectif de maintenir la qualité de ses interventions dans le domaine du transport de personnes, malgré une augmentation de ses mandats.

Le transport par autobus

Le traitement des demandes relatives au transport par autobus

Exercice	Inventaire du début (1er avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2006-2007	67	374	383	58
2007-2008	58	448	443	63
2008-2009	63	441	463	41

La délivrance de permis de transport par autobus

Comme le précise la Politique québécoise du transport collectif[1] rendue publique le 16 juin 2006, le développement du transport collectif constitue un des moyens privilégiés par le gouvernement pour encourager le développement durable. Les interventions de la Commission s'inscrivent dans cette perspective puisqu'elles visent à assurer à la population du Québec un service de transport interurbain par autobus de qualité et à un prix juste. Cette année, la Commission a donné suite aux demandes suivantes relatives au transport interurbain :

- 11 demandes de permis pour le transport interurbain, dont 6 ont été accordées ;
- 5 demandes de modifications de permis, dont 3 ont été accordées ;
- 14 dépôts de modifications d'horaire, de fréquence ou de parcours, dont 13 ont été accordés ;
- 36 dépôts de tarifs, qui ont tous été accordés.

La codification des permis de transport par autobus

À la suite de l'entrée en vigueur du décret lui permettant de codifier les permis de transport par autobus et afin de tenir compte des changements apportés aux territoires municipaux, la Commission a amorcé ses travaux touchant l'ensemble des titulaires de permis au Québec. Elle a ainsi réalisé la codification des permis des catégories « nolisé » et « par abonnement » et a commencé la planification des travaux en vue de la codification des permis de catégorie « interurbain ».

Cette vaste opération facilite la compréhension, par la population, des services qui lui sont offerts. En plus de pouvoir consulter en ligne l'offre de services en transport nolisé sur tout le territoire du Québec, le public a maintenant accès, sur le site Internet de la Commission, au contenu de tous les permis de transport par autobus détenus par chacun des titulaires.

Le public peut désormais consulter en ligne le texte de tous les permis de transport par autobus délivrés par la Commission.

[1] MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, *Le transport des personnes au Québec : pour offrir de meilleurs choix aux citoyens. La Politique québécoise du transport collectif*, Québec, Transports Québec, 2006, 59 p.

Le transport par taxi

Le traitement des demandes relatives au transport par taxi

Exercice	Inventaire du début (1er avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2006-2007	209	816	940	85
2007-2008	85	793	783	95
2008-2009	95	860	855	100

La délivrance de permis de taxi

La Commission a contribué à augmenter l'offre de services à l'ensemble de la population en délivrant 68 permis. De ces permis, 18 visent à répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.

La fixation générale des tarifs

À l'été 2008, la Commission a révisé les tarifs de transport par taxi. Dans sa décision, elle a considéré l'ensemble des coûts d'exploitation d'une entreprise de taxi, soit les salaires, le carburant, l'entretien mécanique, les assurances, les frais d'association, les frais d'ajustement, de vérification et de scellage des taximètres, etc. À la lumière de ces renseignements, les tarifs de transport privé par taxi ont été augmentés de 9,64 %.

La Commission a innové à cette occasion, en révisant son processus de production des autocollants tarifaires qui réduit à cinq jours le délai entre la décision et son entrée en vigueur. Auparavant, les propriétaires de taxi devaient attendre près de trois semaines avant de se prévaloir des nouveaux tarifs.

L'élargissement de l'obligation d'utiliser un taximètre dans certaines agglomérations

Le taximètre utilisé dans les véhicules-taxis mesure avec précision les paramètres qui déterminent le coût d'une course. Il procure aux usagers l'assurance de payer un juste tarif pour les services qu'ils reçoivent.

À la suite d'une audience publique, la Commission a rendu en mai 2008 une décision élargissant le nombre d'agglomérations où les titulaires de permis de taxi sont tenus de munir leur véhicule d'un taximètre. Il en résulte que 97 % des taxis du Québec sont dorénavant visés. Cette décision a été prise en considérant l'intérêt du public et les conséquences pour les titulaires de permis concernés.

La Commission maintient la qualité et le niveau de ses interventions dans le secteur du transport de personnes.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires.

INDICATEURS

> Obtention des renseignements nécessaires

> Évolution du nombre de manquements identifiés

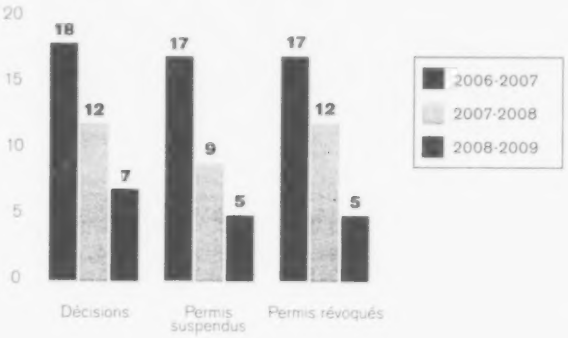
> Évolution du nombre d'interventions

LES RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Les interventions dans le secteur du transport par taxi visent à assurer aux usagers des services de transport sécuritaires et de qualité. À cette fin, la Commission a poursuivi ses démarches auprès de ses partenaires afin d'obtenir tous les renseignements nécessaires pour pouvoir agir. Les décisions rendues cette année ont conduit à cinq suspensions de permis de taxi et à la révocation de cinq autres permis. En outre, plusieurs dossiers ouverts devront se poursuivre au cours de la prochaine année.

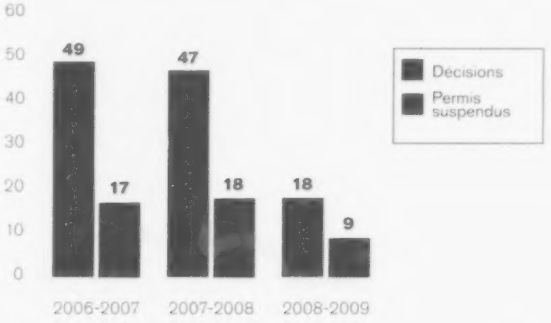
Évolution des vérifications de comportement – Secteur Taxi



Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les six mois. Afin de s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. Comme les titulaires de permis ont été appelés à faire vérifier leurs taximètres à la suite de deux fixations générales des tarifs au cours de l'année 2008, moins de vérifications se sont avérées nécessaires.

Évolution des vérifications de taximètres



OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté.

INDICATEURS

> Résultats de l'analyse

LES RÉSULTATS

Depuis l'entrée en vigueur, en 2002, de la Loi concernant les services de transport par taxi, la Commission peut délivrer un nouveau type de permis pour répondre aux besoins de déplacement des personnes à mobilité réduite et, de façon particulière, de celles utilisant un fauteuil roulant motorisé. La Commission a délivré 168 permis pour l'île de Montréal en vertu de ce pouvoir.

Lors de la dernière année, la Commission a réalisé une étude afin de connaître dans quelle mesure les permis qu'elle a émis pour l'île de Montréal ont contribué à satisfaire les besoins des usagers des taxis accessibles et d'estimer l'évolution des besoins à venir.

Cette étude dresse un portrait de l'offre et de la demande de transport par taxi accessible. Elle décrit aussi les perspectives d'évolution du transport par taxi accessible sur l'île de Montréal et propose des orientations relatives à l'émission de nouveaux permis.

L'étude a fait ressortir que, dans l'ensemble, l'offre et la demande de service de transport par taxi accessible à Montréal ont atteint un certain équilibre au printemps 2008. Il existerait une certaine marge de manœuvre pour répondre à une demande accrue, même si on peut anticiper que des taxis accessibles seront nécessaires à court et à moyen terme.

Bien qu'une croissance des besoins en taxis accessibles puisse être anticipée, il faut retenir que la Commission doit apprécier chaque demande de permis selon la preuve du demandeur. Elle doit prendre en considération l'ensemble des facteurs qui influencent les besoins et les moyens d'y répondre. Étant donné qu'elle peut être consultée sur le site Internet, cette étude devient un outil appréciable pour toute personne qui souhaite faire des représentations lors d'audiences devant la Commission.

Orientation 3 – Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission, et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs.

INDICATEURS

> Nouveaux services disponibles sur Internet

> Taux d'utilisation et de satisfaction des services en ligne

> Économies pour le client

> Évolution des délais de traitement

LES RÉSULTATS

Même si le site Internet a été entièrement révisé en juin 2007, son contenu est constamment enrichi. Cette année, la consultation du dossier d'une entreprise ou d'un individu a été bonifiée. On peut maintenant y consulter d'autres renseignements, dont le libellé des certificats de permis de transport.

Le tableau ci-contre présente l'achalandage des principaux éléments consultés depuis la mise en ligne du nouveau site Internet en juin 2007. L'augmentation marquée des visites observée cette année démontre que l'information disponible sur le site est appréciée et répond aux besoins de la clientèle.

Les consultations par Internet

	2007-2008*	2008-2009
Dossiers de transporteur	45 823	71 131
Avis publics	30 003	43 169
Décisions	22 767	31 534
Cotes de sécurité	13 906	14 568
Liste des intermédiaires en services de transport	11 614	14 979
Services de transport nolisé par autobus	4 259	5 769

* Données compilées depuis juin 2007

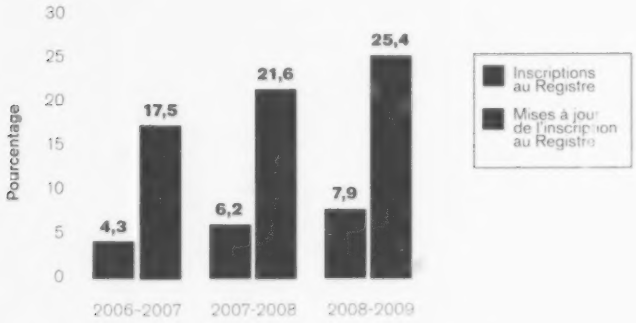
En ce qui a trait aux services transactionnels, les habitudes des transporteurs se modifient graduellement. Dans les secteurs du transport par autobus et par taxi, la possibilité de faire une demande directement sur le Web n'est fonctionnelle que depuis l'automne 2007. Malgré cela, on note dans le tableau ci-dessous que 15 % des demandes dans le secteur de l'autobus ont été effectuées en ligne cette année. Cette proportion est de 8 % pour le secteur du taxi. Quant à la saisie des certificats de taximètres, elle est maintenant effectuée par les mandataires de la Commission à l'aide des services électroniques, ce qui explique la proportion constatée de 95 %.

Les transactions par Internet

	2007-2008	2008-2009	Proportion
Demandes relatives au transport par autobus	15	65	15 %
Demandes de permis et de transfert de permis de taxi	13	44	8 %
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	324	397	8 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	9 692	11 993	25 %
Renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport	141	228	18 %
Saisies des certificats de taximètres	475	18 628	95 %

De plus en plus de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds ont recours aux services électroniques pour s'inscrire au Registre de la Commission. Comme le montre le graphique ci-dessous plus de 25 % les ont utilisés au cours de la dernière année pour effectuer leur mise à jour annuelle.

Évolution des taux d'utilisation des transactions électroniques relatives au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds



La Commission poursuit ses efforts pour faire connaître ses nouveaux services électroniques et inciter sa clientèle à les utiliser. De la publicité dans les magazines spécialisés a été diffusée à cet effet. Des kiosques ont également été tenus dans plusieurs colloques et congrès s'adressant aux transporteurs concernés. D'autres moyens sont aussi envisagés afin de rendre ces services les plus attrayants possible.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant.

INDICATEURS

> Délais moyens pour obtenir certains types de décisions

LES RÉSULTATS

Cet objectif a été atteint en mars 2006 alors que la Commission mettait à jour sa Déclaration de services aux citoyens. Elle y avait ajouté six engagements relatifs aux délais de traitement de diverses demandes. En étant informés des délais prévus, les transporteurs peuvent dorénavant mieux planifier leurs activités lorsqu'ils présentent une demande. Les résultats relatifs aux délais moyens de traitement sont détaillés dans la section portant sur la Déclaration de services aux citoyens.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe.

INDICATEURS

> Services confiés

LES RÉSULTATS

En vertu d'une entente signée en janvier 2005, Services Québec peut offrir dans son réseau divers services de la Commission telles la distribution de formulaires, la perception de certains frais et la transmission de formulaires remplis pour la mise à jour ou l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

La Commission collabore par ailleurs à l'enrichissement du site « Portail Québec », qui est la porte d'accès pour les citoyens à divers services gouvernementaux. Elle a notamment alimenté le volet « Entreprises » du site portant sur l'exploitation d'un véhicule lourd. On y trouve un hyperlien qui dirige le nouveau transporteur vers le site de la Commission pour lui permettre de remplir en ligne les formalités requises.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission.

INDICATEURS

> Résultats atteints

LES RÉSULTATS

La Commission a amorcé, en 2005, un projet majeur visant la modernisation, l'intégration et l'automatisation de l'ensemble de ses processus d'affaires. Ce projet, appelé Système intégré de mission, s'inscrit dans le cadre du plan de modernisation du gouvernement 2004-2007[2]. Il vise notamment à améliorer les services offerts à la clientèle, à y faciliter l'accès, à alléger les formalités, à faire face à la réduction des effectifs et à améliorer la performance de la Commission. Il se découpe en trois livraisons :

1. nouvelle prestation électronique de services ou « Portail des transporteurs »;
2. gestion et numérisation des documents;
3. intégration et conversion de l'ancien système informatique vers le nouveau système de mission.

Le nouveau « Portail des transporteurs » a été mis en ligne en juin 2007. Ce nouveau site Internet permet notamment aux transporteurs de consulter leur dossier et d'effectuer diverses transactions directement sur le site de la Commission. Il comporte également plus d'information pour la clientèle.

[2] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Moderniser l'État. Pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, Québec, gouvernement du Québec, mai 2004.

En 2008-2009, les travaux relatifs à la seconde livraison ont été réalisés. Cette étape consistait à mettre en place l'ensemble des composantes requises pour la gestion et la numérisation des documents reçus de la clientèle et émis par la Commission. Les processus opérationnels ont été révisés pour les adapter à un univers sans papier. Cela a permis d'optimiser les opérations et de rationaliser les échanges entre les divers secteurs. Ainsi, qu'il soit localisé à Montréal ou à Québec, le personnel peut traiter toute demande reçue.

Quant à la troisième phase du projet, les travaux préparatoires ont débuté cette année et se poursuivront au cours de l'exercice 2009-2010.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs.

INDICATEURS

> Simplifications mises en place

> Économies pour le client

LES RÉSULTATS

La Commission a complété, en 2007, le travail de simplification requis pour l'implantation de sa nouvelle prestation électronique de services. Ainsi, tous les formulaires ont été analysés et allégés pour ne demander que les renseignements requis par la réglementation. La plupart des formulaires sont maintenant accessibles sur le site Internet et peuvent être remplis directement à l'écran. En outre, le format des décisions a été actualisé afin d'en faciliter la lecture et la compréhension par les personnes concernées.

Les transporteurs peuvent consulter par Internet l'ensemble des permis de transport délivrés par la Commission ainsi que les demandes de permis qui font l'objet d'une publication, ce qui les aide à préparer leur dossier. Des changements réglementaires ont aussi entraîné un allégement pour les transporteurs qui offrent des services de transport nolisé par autobus puisque ceux-ci n'ont plus à déclarer leurs points de service. Finalement, les démarches des transporteurs pour joindre la Commission ont été simplifiées alors qu'une seule adresse de courrier ou de télécopie leur est proposée pour remplir leurs formalités.

Dans les dossiers relatifs à la régulation économique, la Commission consulte les diverses personnes intéressées avant de fixer ses audiences. Elle allège ainsi les démarches imposées aux entreprises pour se présenter aux audiences. Dans tous les dossiers qu'elle traite, elle offre aux personnes résidant en région la possibilité de témoigner en visioconférence lorsque cela est possible. Ce service évite aux personnes concernées de se déplacer aux bureaux de Québec ou de Montréal, ce qui génère des économies en matière de transport et de temps de travail. Cette mesure contribue aussi à la qualité de l'environnement en réduisant les émissions de gaz à effet de serre.

Enfin, les efforts de simplification des formalités se poursuivent toujours afin d'atteindre l'objectif de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, énoncé dans la Stratégie gouvernementale de développement économique[3].

[3] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *L'avantage québécois*, octobre 2005.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées.

INDICATEURS

> Suivi de la mise à jour annuelle

LES RÉSULTATS

La Commission a remplacé le Plan pluriannuel de main-d'œuvre par son Tableau de bord de la main-d'œuvre 2004-2014. Cet outil lui permet de planifier une utilisation optimale de ses ressources humaines dans un contexte de départs à la retraite et en fonction d'un taux de remplacement autorisé de 40 %. Il est mis à jour annuellement et présente un historique de la gestion de la main-d'œuvre.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés – Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.

INDICATEURS

> État d'avancement de chacun des projets

LES RÉSULTATS

Le Centre de portefeuille ministériel de services partagés – Transports

En accord avec l'orientation gouvernementale visant à regrouper et à optimiser les ressources, la Commission a collaboré à l'implantation des services partagés du portefeuille des transports concrétisée en juin 2007. Ce dernier regroupe les services du ministère des Transports du Québec, de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Commission. Chaque organisme met à la disposition de ses partenaires divers services telles la reprographie, la visioconférence, la numérisation de documents, la conception de formulaires, l'insertion et l'expédition massive de documents. Il s'agit de services administratifs en soutien à la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Tous les services du portefeuille Transports sont diffusés dans l'intranet de chaque partenaire afin d'en faciliter l'accès.

Les Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

Le premier volet des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) concernant la gestion des opérations financières et matérielles a été implanté le 1er novembre 2007. À la suite de cette implantation, la Commission a signé une entente de service avec le ministère des Transports de façon à regrouper des activités ayant un plus grand volume tels les comptes à payer et le traitement des achats.

Le Centre des services partagés du Québec

Dans le cadre de son projet Système intégré de mission, la Commission contribue aux dossiers prioritaires du Centre des services partagés du Québec, particulièrement pour l'hébergement des portails et des sites Internet informationnels ou transactionnels ainsi que pour le Plan d'optimisation des environnements informatiques. C'est ainsi que l'infrastructure en soutien au Système intégré de mission de la Commission est entièrement hébergée au Centre des services partagés du Québec.

Une nouvelle entente a été signée au cours de l'exercice 2008-2009, transférant les services de rémunération des employés de la Commission au Centre des services partagés du Québec.

La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique

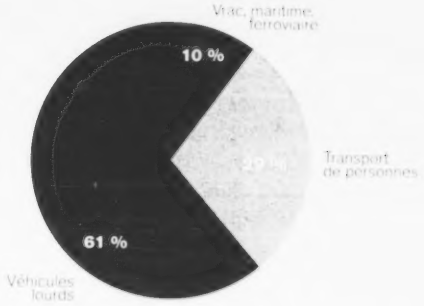
Le tableau suivant répartit les dépenses et les effectifs de la Commission par secteur d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son Plan stratégique 2006-2009.

Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses 2008-2009	Effectifs (en équivalents temps complet)
Transport par véhicule lourd		
Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1		
Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd	8 069 541 $	88
Transport de personnes		
Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2		
Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens	3 836 339 $	42
Autres secteurs de transport		
Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	1 322 876 $	15
Amélioration globale des services		
Mise en œuvre de l'orientation 3		
Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission, et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales	1 879 270 $*	10**

* Ces dépenses correspondent aux dépenses d'investissement de la Commission et comprennent le coût des ressources engagées par contrat

** Ce chiffre comprend uniquement le personnel de la Commission

Répartition des dépenses de la Commission



La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique

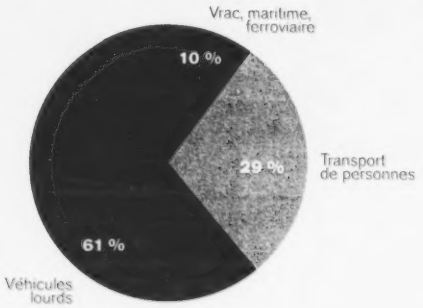
Le tableau suivant répartit les dépenses et les effectifs de la Commission par secteur d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans son Plan stratégique 2006-2009.

Secteur d'activité et orientation stratégique	Dépenses 2008-2009	Effectifs (en équivalents temps complet)
Transport par véhicule lourd		
Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1		
Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd	**8 069 541 $**	**88**
Transport de personnes		
Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2		
Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens	**3 836 339 $**	**42**
Autres secteurs de transport		
Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire	**1 322 876 $**	**15**
Amélioration globale des services		
Mise en œuvre de l'orientation 3		
Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission, et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales	**1 879 270 $***	**10****

* Ces dépenses correspondent aux dépenses d'investissement de la Commission et comprennent le coût des ressources engagées par contrat

** Ce chiffre comprend uniquement le personnel de la Commission

Répartition des dépenses de la Commission



L'application des politiques gouvernementales

La Commission prend divers moyens pour atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles. Ainsi, les gestionnaires considèrent ces cibles à chaque dotation de poste. De plus, un suivi des cibles à atteindre est effectué à l'aide du tableau de bord de la main-d'œuvre.

L'accès à l'égalité pour les membres de groupes cibles et les personnes handicapées

L'embauche des groupes cibles

Le tableau ci-dessous démontre que le taux d'embauche de membres des groupes cibles pour les emplois réguliers dépasse l'objectif gouvernemental qui se situe à 25 % du total de l'embauche. En ce qui concerne les occasionnels et les étudiants, les résultats se rapprochent de la cible gouvernementale.

		NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2008-2009				
Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones et personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	17	6	0	0	6	35,3
Occasionnels	20	3	1	0	4	20,0
Étudiants	6	1	0	0	1	16,7
Stagiaires	0	–	–	–	–	–

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2006-2007	Aucun recrutement	40,0	25,0	Aucun recrutement
2007-2008	25,0	16,7	50,0	Aucun recrutement
2008-2009	35,3	20,0	16,7	Aucun recrutement

La représentativité des groupes cibles (postes réguliers)

On constate dans le tableau ci-dessous qu'au 31 mars 2009, le taux de représentativité des membres des communautés culturelles dépasse l'objectif gouvernemental qui se situe à 9% du total de l'effectif régulier. En ce qui concerne les personnes handicapées, les résultats se rapprochent de la cible gouvernementale qui se situe à 2% de l'effectif régulier.

Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2007		2008		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	12	8,6	11	8,1	17	12,1
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	2	1,4	1	0,7	1	0,7
Personnes handicapées	4	2,9	2	1,5	2	1,4

L'accès à l'égalité pour les femmes

Taux d'embauche des femmes 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	11	16	4	0	31
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	64,7	80	66,7	0	72,1

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agents de la paix et ouvriers	Total
Nombre total d'employés réguliers	11	8	33	39	50	–	141
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	2	3	14	24	46	–	89
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	18,2	37,5	42,4	61,5	92,0	–	63,1

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Le développement durable

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 définit les orientations et les objectifs que l'administration publique poursuivra au cours des cinq prochaines années en la matière. Afin d'assurer la cohérence des actions gouvernementales, tous les ministères et organismes ont été conviés à rendre publiques les actions qu'ils entendent effectuer pour collaborer à la réalisation de cette stratégie.

Dans ce contexte, la Commission a rendu public, en février 2009, son Plan d'action de développement durable. Ce document fait état de sa vision ainsi que des démarches qu'elle a déjà entreprises. Il définit également les actions qu'elle entend réaliser pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

L'implantation, cette année, d'un projet majeur permettant la numérisation des documents aura pour effet de diminuer de façon notable la consommation de papier. En effet, depuis janvier 2009, la numérisation de toutes les demandes acheminées à la Commission ainsi que des documents composant le dossier du demandeur a été amorcée. À l'aide de ces nouveaux outils, il sera possible de réaliser une gestion entièrement virtuelle des documents. Étant donné que la mise en œuvre d'un changement aussi important doit se faire graduellement, les effets tangibles sur la consommation de papier se feront sentir au fur et à mesure de la maîtrise par le personnel de ces nouvelles fonctionnalités.

À la suite d'une entente conclue avec le Centre des services partagés à l'automne 2008, les employés ont dorénavant un accès en ligne à leur dossier. Depuis cette implantation, 44 % des employés ont adhéré au bulletin de paie électronique du site « Mon espace ».

Plusieurs mesures concourant aux objectifs nationaux d'une gestion environnementale responsable ont déjà été mises en place. La visioconférence est utilisée depuis quelques années lors des audiences publiques. Cette technologie est utilisée également pour tenir des réunions de travail requérant la présence d'employés des bureaux de Montréal et de Québec, ainsi que celle de divers partenaires. Les déplacements sont ainsi réduits de façon appréciable.

La Commission encourage ses employés à utiliser les transports en commun. Ainsi, le programme Abonne bus du Réseau de transport de la Capitale est disponible à tout le personnel du bureau de Québec. Ce programme permet aux employés de bénéficier d'une réduction annuelle de 10 % sur le tarif du laissez-passer. Il est offert systématiquement à tous les nouveaux employés. Pour l'année 2008-2009, 16 % des employés du bureau de Québec s'en sont prévalus.

Enfin, la configuration de l'option d'impression recto verso sur toutes les imprimantes fait partie intégrante des opérations de la Commission, ce qui génère une économie de papier.

Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a sensibilisé tout son nouveau personnel susceptible d'être en contact avec des clientèles ayant des incapacités. Elle a par ailleurs apporté des améliorations à son Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2009-2010 et l'a rendu public le 27 mars 2009.

La politique linguistique

La Commission agit conformément à sa politique linguistique, laquelle définit les règles à suivre afin de favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française du Québec. La Commission valorise la qualité des communications non seulement dans son milieu de travail, mais aussi dans ses relations avec ses clients.

La protection des renseignements personnels

La Commission s'assure de la protection des renseignements personnels qu'elle détient en offrant à ses nouveaux employés une formation sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Le maintien des connaissances ainsi acquises est également assuré par la mise en place de divers outils de référence tels des guides et des courts textes juridiques disponibles sur l'intranet.

Cette préoccupation constante au regard du respect de la sécurité et de l'accessibilité de l'information s'est également manifestée tant dans le cadre de la mise en ligne de nouveaux renseignements accessibles au public que dans la mise en œuvre de son processus de numérisation des documents.

Par ailleurs, l'entente de service relative à la communication de renseignements détenus par le Bureau des infractions et des amendes a été actualisée afin que soient davantage précisées les obligations de confidentialité qui en découlent.

Enfin, la Commission a amorcé ses travaux en vue de l'application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La vérification interne

En lien avec les orientations gouvernementales, l'implantation de la fonction de vérification interne a été complétée au cours de l'année 2008-2009 par la mise en place d'un comité de vérification interne. Ce dernier a révisé et fait approuver la politique et les modalités de fonctionnement de la vérification interne à la Commission ainsi que des documents afférents.

Dans le cadre des travaux de ce comité, un rapport sur les risques liés aux hypothèques dans le secteur du taxi a été réalisé. Ce rapport a mis en évidence l'existence de mécanismes de contrôle efficaces portant sur l'application de certaines dispositions de la Loi concernant les services de transport par taxi.

Le suivi des recommandations du vérificateur général du Québec

Le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

La déclaration de fiabilité des données

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2008-2009 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme ;
- présentent les objectifs, les cibles et les résultats ;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

LISE LAMBERT
Québec, juin 2009

Annexe I

Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

> Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

> Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »

> Règlement sur les exigences applicables aux connaissements

> Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services

> Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac

> Règlement sur le contrat de transport forestier

> Règlement sur la location des autobus

> Règlement sur le transport par autobus

> Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec

> Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant

> Règlement sur le transport maritime de passagers

> Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts

> Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec

> Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

La Commission applique en tout ou en partie 8 lois et leurs règlements

Loi concernant les services de transport par taxi

> Règlement sur les services de transport par taxi

> Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi

> Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi

> Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation

> Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi

> Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

> Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun (extrait)

Annexe II

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.

2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.

Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission.

5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.

6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.

7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.

9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

1° de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;

2° de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;

3° de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;

4° d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : **www.ctq.gouv.qc.ca**.

Dépôt légal 2009

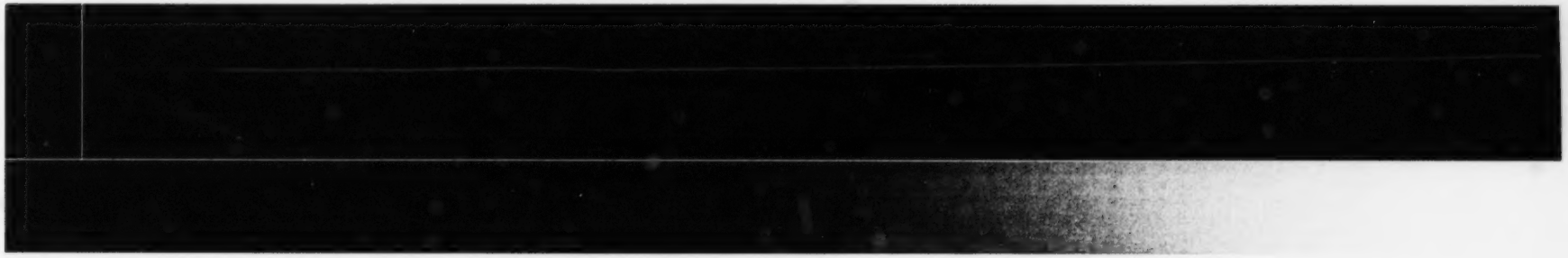
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-550-55992-4 (imprimé)
ISBN 978-2-550-55993-1 (PDF)

© Gouvernement du Québec

FSC Sources Mixtes
Groupe de produits issu de forêts bien gérées, de sources contrôlées et de bon ou fibres recyclés.
www.fsc.org. Cert no. SGS-COC 2997
© 1996 Forest Stewardship Council

25 %



QUÉBEC

200, chemin Sainte-Foy, 7e étage

Québec (Québec) G1R 5V5

MONTRÉAL

545, boulevard Crémazie Est, 10e étage, bureau 1000

Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone, partout au Québec : 1 888 461-2433

Télécopieur, partout au Québec : 418 644-8034

Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca

Commission des transports
Québec